

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 308
van **WARD KENNES**
datum: 30 januari 2017

aan **JOKE SCHAUVLIEGE**
VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

*Instituut voor Landbouw-, Visserij, en Voedingsonderzoek (ILVO) -
Klantentevredenheidsmeting*

De verwachtingen van de mensen ten aanzien van de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag wordt gesteld moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dit laatste is overigens een fenomeen dat sterk gevoed wordt door de alsmaar sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmaar groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspeelt. Daartoe is een administratie nodig die flexibel en wendbaar is en die zich kan concentreren op haar kerntaken.

Uiterst belangrijk is dat de overheidsdiensten constant waken over de kwaliteit van hun dienstverlening naar de burger (en naar andere overheden) en daartoe ook de nodige klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Uit het recente rapport van het Rekenhof over de personeelsbesparingen bij de Vlaamse overheid blijkt onder meer dat - wat betreft de periode 2009-2014 - door de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen, bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (het niet halen van termijnen, vertragingen, schrapping of uitstel van projecten, verlaagd niveau van dienstverlening). Dat zijn vaststellingen die tot nadenken stemmen en die absoluut vermeden dienen te worden.

1. Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het IVA Instituut voor Landbouw-, Visserij- Voedingsonderzoek (ILVO) uitgevoerd?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het IVA Instituut voor Landbouw-, Visserij- en Voedingsonderzoek (ILVO) geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 308 van 30 januari 2017

van **WARD KENNES**

1. Er worden door het ILVO jaarlijks systematisch diverse klantenbevragingen uitgevoerd. Met het oog op het bekomen van zo relevant mogelijke informatie, worden de bevragingen aangepast aan de aard van de activiteit en de geviseerde doelgroepen. Zo worden de klanten bevraagd m.b.t. de dienstverlening binnen de geaccrediteerde labo's van het ILVO. Op het vlak van onderzoek worden na het afsluiten van VLAIO-projecten (Vlaams Agentschap Innoveren & Ondernemen) en projecten van de federale overheidsdiensten, de betrokken stakeholders bevraagd. Na ILVO-opleidingen aan externen worden de studenten bevraagd over de kwaliteit van de opleiding.
- 2-3. Enkele voorbeelden van specifieke klantenbevragingen met de bijhorende resultaten en aangepakte verbeterpunten:
 - Klantenbevraging bij het kwaliteitslabo van de eenheid Technologie en Voeding voor de geaccrediteerde activiteiten onder ISO 17025:
Gemiddelde tevredenheidsscore van 75,6%.
Resultaten en ondernomen acties na de bevraging:
 - Alle klanten ontvangen een brochure *Dienstverlening* en brochure *Food Pilot*.
 - In de handtekening van de mails staat een link naar analysemogelijkheden van Food Pilot.
 - Er is een sensibilisering van het onthaal van Food Pilot m.b.t. ontvangst van monsters.
 - Voor officiële Vlaamse feestdagen is er een permanentie van de huisbewaarder voorzien.
 - Een standaardfiche werd opgehangen met het bericht dat bezoekers zich voor dringende gevallen en bij afwezigheid en buiten de kantooruren kunnen aanmelden bij de huisbewaarder (+ plannetje).
 - Er is een sensibilisering voor een duidelijke beproevingsverslag.
 - Klantenbevraging bij het referentielabo voor ringtesten in de zuivelindustrie van de eenheid Technologie en Voeding voor de geaccrediteerde activiteiten onder ISO 17043:
Gemiddelde score 4,1/5.
 - De vooropgestelde doorlooptijden werden gehaald maar er is toch een lichte ontevredenheid, zo blijkt. Er werd beslist dit te bespreken met de deelnemende industriële laboratoria op de jaarlijkse ILVO-vergadering voor ringonderzoeken. Om een houvast te bieden heeft het ILVO een SharePointstelsel opgestart met daarop de data waarop de industriële laboratoria ten laatste de ringonderzoeksrapporten mogen verwachten.
 - Algemene bevraging over de werking van de Food Pilot:
 - 100% tevreden qua wachttijden.
 - >90% tevreden over de deskundigheid van de voorbespreking, uitvoering en verslaggeving van piloottesten en analyses.
 - 95,5% beoordeelt prijs-kwaliteit als zijnde in verhouding.
 - 97% zal waarschijnlijk terugkomen en de Food Pilot aanbevelen.
 - PRO: persoonlijke service; UITDAGINGEN: onderhouden van brede expertise

- Labo spuittechnieken en keuringen van spuittoestellen van de eenheid Technologie en Voeding:
 - Blijvend actief zoeken naar nieuwe testcentra met een zo goed mogelijke verdeling over het Vlaamse grondgebied.
 - De oproepingsbrieven werden aangepast met onder meer de gegevens van het spuittoestel die werden meegegeven.
- ILVO-opleiding over UAV (Unmanned Aerial Vehicle of drone):
 - Grote algemene tevredenheid.
 - De volgende sessie wordt bijgestuurd op basis van de aangegeven feedback met meer praktijkgerichte voorbeelden en praktijktesten.
- Labo voor minerale bodems, potgrond, bodemverbeteraars en gewassen:

Gemiddelde score van 4,1/5.

Twee aandachtspunten uit deze bevraging zijn:

 - Duidelijkheid van het analyseverslag.
 - Wachttermijn voor de analyseresultaten.

Het vertrouwen van de klanten in de resultaten is licht gestegen. Voor geen enkele vraag was de gemiddelde score lager dan 3,5 en de minimum score lager dan 2, waardoor er geen corrigerende maatregelen nodig zijn.
- Diagnosecentrum voor Plantengezondheid van de eenheid Plant:

De resultaten waren goed tot zeer goed.

Door slechts één klant werd een opmerking geformuleerd en hiervoor werd met de klant contact opgenomen.